

ROC VAN AMSTERDAM

Mystery Calling

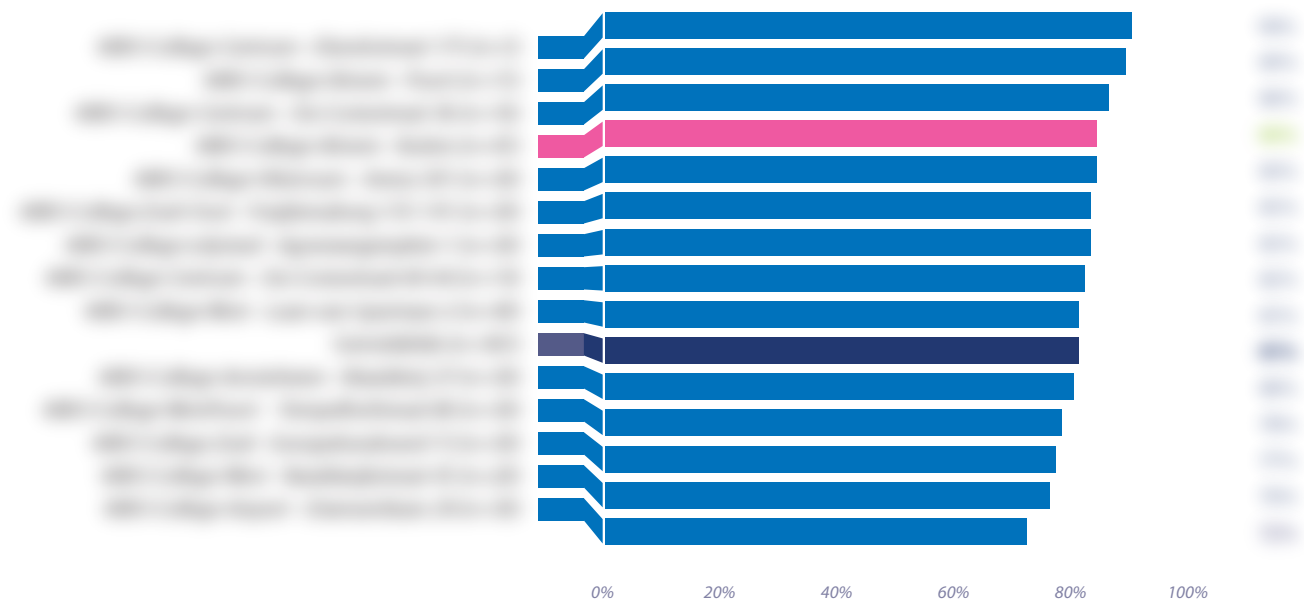


EERSTELIJS bereikbaarheidsonderzoek

TWEEDELIJS bereikbaarheidsonderzoek

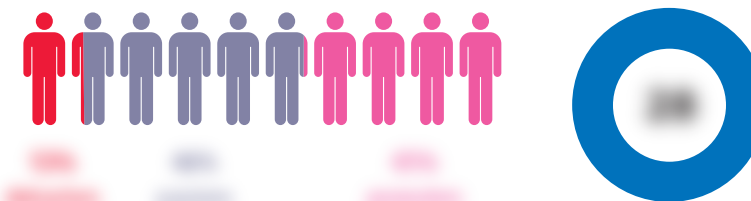


Ranking op locatieniveau



NPS

Hoe waarschijnlijk is het dat je dit College zou aanbevelen bij vrienden, familie of collega's, op een schaal van 0-10?



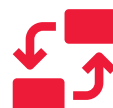
- ✓ De medewerker neemt de tijd voor het gesprek
- ✓ De vriendelijkheid van de medewerker
- ✗ Het doorverbinden verliep niet altijd goed
- ✗ Medewerkers toonden te weinig empathie



Bereikbaarheid



Aanvang



Aanvang na
doorverbinden



Gesprek met
de medewerker



Medewerker



Algehele
ervaring



Totaalscore



Er wordt naar de receptie gebeld met een specifieke vraag.



Beantwoorde oproep



Gemiddelde score van alle ROC's

De receptiemedewerker beantwoordt de vraag.



De receptiemedewerker kan de vraag niet beantwoorden en verbindt door naar een andere afdeling of collega die de vraag beantwoordt.



De receptiemedewerker kan de vraag niet beantwoorden, probeert door te verbinden naar een andere afdeling of collega, maar deze is niet bereikbaar. Er wordt een terugbelverzoek gemaakt.



De receptiemedewerker kan de vraag niet beantwoorden, probeert door te verbinden naar een andere afdeling of collega, maar deze is niet bereikbaar. Er wordt geen terugbelverzoek gemaakt.



Het gesprek is anders verlopen dan de bovenstaande scenario's, bijvoorbeeld dat de telefoon niet werd opgenomen of dat de verbinding tijdens het gesprek is verloren.



Het terugbelverzoek wordt binnen 4 werkdagen opgevolgd.



Het terugbelverzoek wordt niet binnen 4 werkdagen opgevolgd.



EINDE VRAGENLIJST



BIJLAGE 1: SCORE OVERZICHT OP VRAAGNIVEAU EERSTELIJS

 Totaal bereikbaarheid*	 Totaal aanvang	 Totaal Aanvang na doorverbinden	 Totaal Gesprek met de medewerker	 Totaal Medewerker	 Totaal Algehele ervaring	 Totaal		
 	 	 	 	 	 	 		
Hoe beoordeel je de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen?	Hoe lang duurt het voordat je een medewerker aan de telefoon hebt?	In welke mate luistert de medewerker naar je?	De medewerker is vriendelijk	Heeft de medewerker het gesprek op een prettige wijze afgesloten?	 			
								
Neemt de medewerker op gepaste wijze de telefoon op?	Hoe beoordeel je de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen?	In welke mate vraagt de medewerker door?	De medewerker is klantgericht	Hoeveel moeite heb je moeten doen om antwoord op je vraag te krijgen?				
								
Vraagt de medewerker waarvoor je belt?	Weet de medewerker wie je bent en waarvoor je belt?	In welke mate toont de medewerker oprechte interesse?	De medewerker neemt voldoende tijd voor het gesprek	Beoordeel het telefoongesprek met een rapportcijfer:				
								
	Hoe beoordeel je het proces van doorverbinden?	In welke mate geeft de medewerker duidelijk antwoord?	De medewerker is oplossingsgericht	 				
								
		In welke mate verloopt het gesprek op prettige wijze?	De medewerker is enthousiast					
								

* De bereikbaarheid is positief beoordeeld wanneer een mystery caller daadwerkelijk iemand gesproken heeft. Dit kan direct, na doorverbinden of na een ongevalideerde terugbelnetitie geweest zijn.



* De bereikbaarheid is positief beoordeeld wanneer een mystery caller daadwerkelijk iemand gesproken heeft. Dit kan direct, na doorverbinden of na een opgevolgde terugbelnotitie geweest zijn.



BIJLAGE 2: SCORE OVERZICHT OP VRAAGNIVEAU TWEEDELIJNS



Totaal proces



Totaal Aanvang

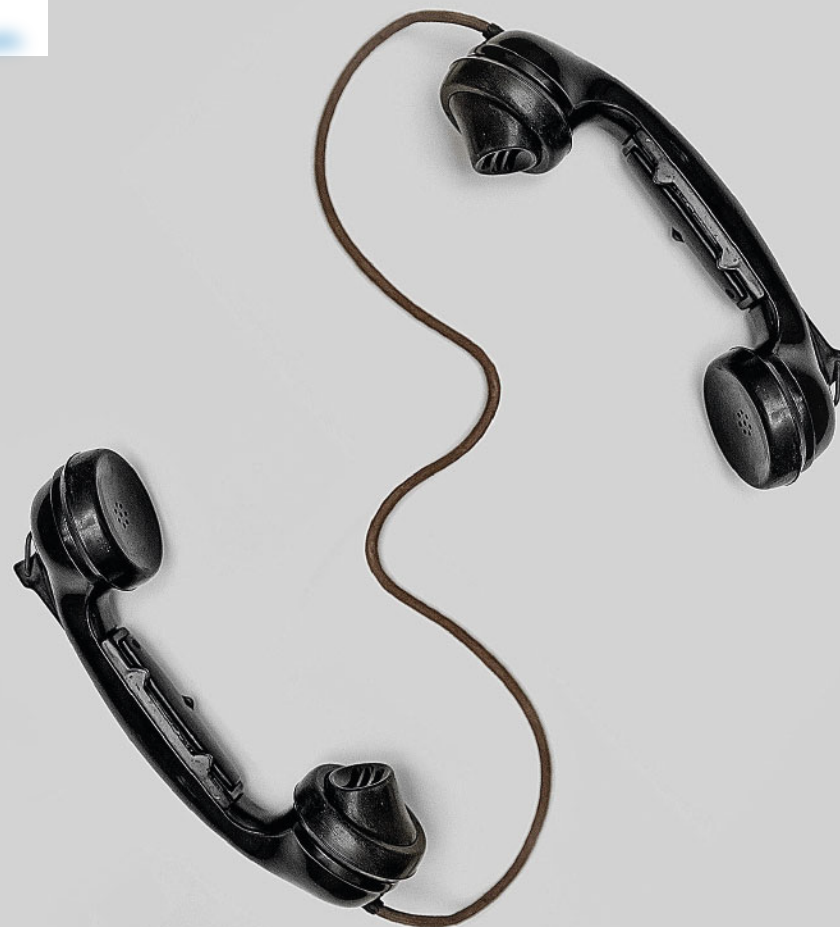


Totaal aanvang na
doorverbinden



Totaal

<i>Ben je doorverbonden?</i>	<i>Hoe beoordeel je de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen?</i>	<i>Hoe lang duurt het voordat je een medewerker aan de telefoon hebt?</i>	
<i>Binnen welke termijn is de terugbelnotitie opgevolgd?</i>	<i>Neemt de medewerker op gepaste wijze de telefoon op?</i>	<i>Hoe beoordeel je de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen?</i>	
	<i>Weet de medewerker wie je bent en waarvoor je belt?</i>		
	<i>Hoe beoordeel je het proces van doorverbinden?</i>		



Onderzoeksperiode:

EERSTELIJS



TWEEDELIJS

Onderzoeken zijn uitgevoerd om de bereikbaarheid en gastvrijheid van de verschillende colleges in kaart te brengen.

Eerstelijns bereikbaarheidsonderzoek

Tijdens het eerstelijns bereikbaarheidsonderzoek werd er een specifieke vraag gesteld aan de receptiemedewerker. Wanneer de receptiemedewerker deze vraag niet kon beantwoorden, werd er doorverbonden of een terugbelnotitie gemaakt en opgevolgd.

Tweedelijns bereikbaarheidsonderzoek

Tijdens het tweedelijns bereikbaarheidsonderzoek werden medewerkers of afdelingen van de ROC's rechtstreeks gebeld. Zodra de betreffende medewerker of afdeling de telefoon opnam maakte de mystery caller zich bekend en benoemde het bereikbaarheidsonderzoek. Wanneer de medewerker of afdeling niet bereikbaar was, werd er een terugbelnotitie gemaakt en opgevolgd. In tegenstelling tot het eerstelijns bereikbaarheidsonderzoek vond er hier geen inhoudelijk gesprek plaats.

Aantal mystery calls:

EERSTELIJS

TOTAAL



TWEEDELIJS

Het aantal mystery calls per locatie en per type onderzoek is in overleg met de colleges afgestemd.

Vestiging Amsterdam
Say Building B
John M. Keynesplein 19
Amsterdam
T (020) 204 4508

Vestiging Groningen
Helperpark 284 A
Postbus 1037
9701 BA Groningen
T (050) 850 7001
info@excapi.nl

Vestiging Antwerpen
Ankerui 9
2000 Antwerpen
T (0032) 3303 7092
info@excapi.be

excap